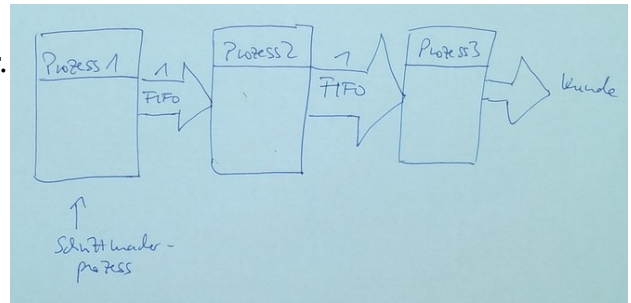


Schrittmacher-Prozess

Der Vorteil einer Prozesskette ist, dass in ihr nur ein Prozess gesteuert werden muss, alle anderen Prozesse werden durch die prozessketteninterne Kopplung gesteuert. Die Frage ist nun, welchen Prozess man steuern (sollte).

Auch hier kommt es auf den Markt an: *Haben wir einen Push- oder einen Pull-Markt?*

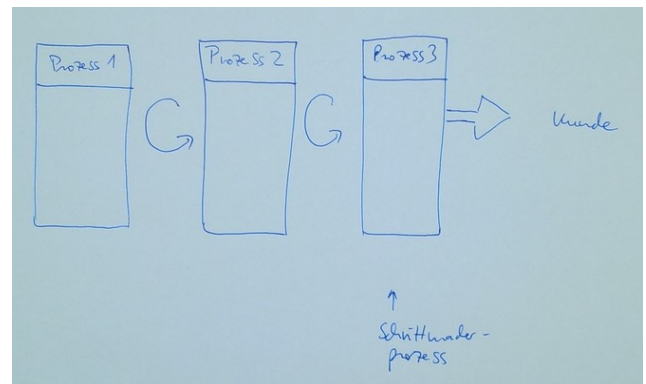
- In einem *Push*-Markt werden die Produkte in einen Markt „gedrückt“, z.B. über einen Händler. Dieser muss die Produkte dann an den Endkunden bringen. Ein Beispiel ist der Automobilmarkt.



Der Hersteller achtet auf seine Belange – z.B. optimale Auslastung der Produktion – stärker als auf die Bedürfnisse der Kunden. Hier wird die Prozesskette am Anfang gesteuert (Abbildung 1), das Marktinteresse spielt keine Rolle, dies wird später ggf. über Preis- und Rabatt-Aktionen „korrigiert“.

Abbildung 1: Prozesskette mit Schrittmacher-Prozess am Anfang der Kette

- In einem *Pull*-Markt werden die Produkte vom Kunden „gezogen“. Der Hersteller geht auf die Bedürfnisse der Kunden ein und erzeugt Anziehungskraft für seine Produkte z.B. über Image, Reputation, Empfehlungen und Innovationen. Ein Beispiel ist gehobene Gastronomie.



Der Hersteller versucht die – diesen vielleicht sogar selbst unbewussten – Bedürfnisse der Kunden zu bedienen und produziert (nur) auf Anforderung durch den Kunden (Abbildung 2).

Abbildung 2: Prozesskette mit Schrittmacher-Prozess am Ende der Kette

Hier wird die Prozesskette am Ende gesteuert, in dem die (individuellen) Bedürfnisse der Kunden das Produkt anfordern und gestalten.

Einem Schrittmacher-Prozess können keine Pull-Systeme – außer dem Supermarkt für die fertigen Produkte – im Fluss nachgeordnet sein, sonst geht seine Wirkung verloren. In einem kontinuierlichen Fluss ist daher der Schrittmacher-Prozess auch der Prozess, der am nächsten zum externen Kunden ist. Im Soll-Wertstrom ist der Schrittmacher-Prozess der Prozess, der durch die Aufträge der externen Kunden gesteuert wird.